

PLAN DE INSPECCIÓN 2020-2023





Región de Murcia
Consejería de Transparencia,
Participación y Administración Pública

Dirección General de Regeneración
y Modernización Administrativa

Subdirección General de Regeneración
y Modernización Administrativa

Inspección General de Servicios



Índice

I.	INTRODUCCIÓN.....	2
II.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN	4
III.	DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN	5
IV.	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	6
A.	MISIÓN:.....	6
B.	VISIÓN:.....	6
C.	VALORES:	7
V.	ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ESTRUCTURA DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN	8
A.	ÁMBITO SUBJETIVO DE APLICACIÓN:	8
B.	ÁMBITO TEMPORAL:.....	8
C.	ESTRUCTURA DEL PLAN:	8
VI.	EJECUCIÓN DEL PLAN GENERAL, ATRIBUCIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS EN SU DESARROLLO Y DEBER DE COLABORACIÓN.....	9
A.	ATRIBUCIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS.	9
B.	CONSTANCIA DOCUMENTAL DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS.	9
C.	SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN.....	10
D.	TRANSPARENCIA DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS.....	10
E.	DEBER DE COLABORACIÓN.....	10
VII.	ÁREAS DE INSPECCIÓN	11
A.	ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.	11
B.	SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	12
C.	REDUCCIÓN DE TRABAS BUROCRÁTICAS PARA EL TEJIDO EMPRESARIAL.....	13
D.	PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD.....	14
E.	ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD.	14
F.	MEJORA REGULATORIA Y SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA.	16
G.	PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS.....	16
H.	DIRECCIÓN POR OBJETIVOS Y MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO DE UNIDADES.	17
I.	CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	17
J.	PROTECCIÓN DE DATOS.....	18
K.	ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN.....	19
L.	INNOVACIÓN Y CAMBIO CULTURAL.....	19
M.	GESTIÓN DE ALIANZAS Y PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS.	20
N.	OTRAS ACTUACIONES INSPECTORAS.	20



I. INTRODUCCIÓN

La Inspección General de Servicios es el órgano de naturaleza horizontal que efectúa la tarea permanente de inspección de los servicios, asesoramiento, racionalización y simplificación de los procedimientos, a fin de mejorar la calidad de los servicios públicos. Sus funciones y competencias se regulan en el **Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, aprobado por Decreto 93/2012, de 6 de julio**.

El artículo 15 del referido decreto establece que la Inspección General de Servicios desarrollará sus funciones inspectoras ordinarias de acuerdo con un **Plan General de Inspección**, que será aprobado por el Consejo de Gobierno, a propuesta de la persona titular de la consejería competente en materia de inspección de los servicios, previa audiencia de las distintas consejerías, organismos públicos y demás entidades de derecho público regionales.

El [último Plan General de Inspección](#) se aprobó por acuerdo de Consejo de Gobierno adoptado en su sesión de 27 de julio de 2016, y mantuvo su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2018, si bien durante 2019 y buena parte de 2020 la Inspección General de Servicios ha continuado con la ejecución de las actuaciones integradas en el Plan General de Inspección 2016-2018, y, especialmente, las relativas al desarrollo del Plan de Administración Electrónica de la CARM (PAECARM) aprobado por el Consejo de Gobierno.

Por acuerdo de Consejo de Gobierno de 30 de julio de 2020, se aprobó la [Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023](#), cuyo objeto es definir las líneas y objetivos fundamentales que en materia de gobernanza pública va a impulsar y poner en marcha la Administración regional en ese período temporal, abordando cuestiones tales como la transparencia, la participación ciudadana en la vida pública, el buen gobierno, los datos abiertos, la evaluación de políticas públicas, la rendición de cuentas, la calidad y el servicio a la ciudadanía o la simplificación y modernización administrativa. Pues bien, muchos de esos aspectos guardan una evidente relación directa con las funciones atribuidas a la Inspección General de Servicios por su Reglamento regulador; de ahí que el presente plan se haya elaborado siguiendo las directrices de la referida estrategia y en congruente conexión con sus postulados.

De acuerdo con lo anterior, el Plan General de Inspección, en cuanto instrumento de planificación de las actuaciones inspectoras de carácter ordinario de la Inspección General de Servicios, en desarrollo de algunos objetivos estratégicos y líneas de actuación previstos en la Estrategia de Gobernanza Pública, desglosa las concretas acciones a ejecutar por este órgano hasta el fin de 2023, así como también los criterios para efectuar su seguimiento y evaluar su desarrollo y resultados.

Asimismo, el Plan General de Inspección se inspira en la recientemente aprobada [Agenda España Digital 2025](#), que persigue la Transformación Digital del país para conseguir un objetivo transversal y fuertemente alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 de Naciones Unidas: romper la brecha digital y acercar la Administración al ciudadano, para lograr unas instituciones sólidas, lo cual se reputa especialmente necesario tras las carencias que se han revelado a raíz de la situación excepcional derivada de la pandemia de la



COVID-19. En este sentido, la Inspección General de Servicios, dentro del ámbito de las funciones que tiene atribuidas por los apartados c, d y h del artículo 5 de su Reglamento regulador, muestra su compromiso de promover la transformación de la relación digital de la Administración Pública Regional con la ciudadanía y las empresas, mediante la modernización de los servicios digitales prestados por aquella y, para ello, trabajará en torno a la simplificación de los procedimientos administrativos, el impulso y la personalización de los servicios públicos digitales o la introducción de la Inteligencia Artificial en la articulación y ejecución de políticas públicas. En esa línea, se prevén en el Plan General de Inspección acciones que contribuyen a la mejora de los servicios de Administración electrónica, con el objetivo de conseguir, a lo largo de su periodo de vigencia, una tramitación electrónica completa, una modernización de los procesos que provoque una verdadera reducción de cargas administrativas, y la adaptación de los canales electrónicos para lograr un uso masivo eficaz y seguro por ciudadanía y empresas.



II. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN

En la elaboración del Plan General de Inspección se ha conferido trámite de **audiencia** a las distintas consejerías, organismos públicos y demás entidades de derecho público regionales, tal como preceptúa el artículo 15 del Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, habiéndose recibido **aportaciones de la Dirección General de Función Pública, de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia y de la Dirección General de Informática Corporativa**, todas ellas dependientes de la Consejería de Presidencia y Hacienda.

Además, en una firme apuesta por el estilo de dirección participativo, la determinación de los objetivos estratégicos y la definición de las acciones incluidas en este documento ha sido el resultado de un **proceso colaborativo** entre el personal y la dirección. Por ello, la definición de la misión, visión y valores se realizó mediante el diseño de un proceso participativo que se ha celebrado en la propia Inspección General de Servicios, en el que ha **participado todo el personal** perteneciente a esta unidad administrativa mediante una encuesta estructurada online, aportando su visión y sugerencias sobre las funciones, competencias y actuaciones derivadas de la Estrategia de Gobernanza Pública y sobre la organización y funcionamiento de la Inspección General, siendo tales observaciones determinantes para el mejor diseño de este documento.

Conscientes de lo anterior, una de las metas internas que se ha fijado la Inspección General de Servicios, en aras de mejorar la eficiencia en su funcionamiento, y que figura en este Plan, es implantar la **Dirección por Objetivos**, como técnica de planificación que haga posible trasladar los objetivos estratégicos que se han definido, en los que ha participado toda la organización en su conjunto, a objetivos específicos para cada una de las personas que la integran, tanto a nivel táctico como operativo, revisándose de forma periódica el progreso hacia los mismos.



III. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

Como consecuencia del proceso desarrollado para el diseño de este Plan, y como primer aspecto a tener en cuenta para ejecutar una adecuada planificación, se ha llevado a cabo un análisis DAFO, que supone una aproximación a las debilidades y fortalezas internas de este órgano y de la propia Administración Regional, así como a las amenazas y oportunidades que presenta el entorno para la puesta en marcha de las medidas y actuaciones proyectadas, que pueden resumirse en las siguientes:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Implicación, compromiso y profesionalidad de sus miembros.• Alta motivación del personal.• Capacidad de renovación, de reciclaje continuo y de adaptación de su personal.• Aptitud creativa y resolutive de su personal para buscar soluciones a los problemas.• Experiencia y conocimientos técnicos de su personal en ámbitos clave para el futuro de la Administración, como la administración electrónica o la simplificación administrativa.• Marco normativo propio y estable.	<ul style="list-style-type: none">• Ausencia de perfiles profesionales variados en sus inspectores.• Falta de formación específica en algunas áreas.• Inexperiencia de parte del equipo en las tareas propias de inspección.• Escasez de medios materiales (sobre todo informáticos) y humanos para cumplir todas las funciones que le son propias.• Ausencia de definición de sus procesos y procedimientos y carencia de un sistema de gestión de calidad con indicadores que permitan medir la consecución de sus objetivos.• Inoperancia de los canales tradicionales de transmisión de la información.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Proceso de transformación en el que está inmerso la Administración.• Incorporación de nuevos perfiles profesionales para impulsar esa mejora progresiva de la Administración.• Normativa nacional y regional que ampara las funciones y proyectos de la Inspección.• Apoyo de la dirección en el impulso, fijación y desarrollo de los objetivos.• Nuevo modelo de gobernanza y de planificación periódica.• Cambios sociales asociados a la digitalización.• Replanteamiento de las formas de trabajo provocado por la pandemia de la COVID-19.• Exigencia ciudadana y empresarial de mejoras en la Administración electrónica y en la simplificación de los procedimientos.• Requerimientos de la Unión Europea sobre la necesidad de simplificar y revisar los procedimientos.• Demanda social de buen gobierno.	<ul style="list-style-type: none">• Estructura administrativa cambiante.• Dificultades económicas, organizativas y de gestión generadas por la crisis de la COVID-19.• Inmovilismo, resistencia a los cambios en el seno de la Administración.• Ausencia de una política común de planificación y coordinación entre consejerías.• Dependencia de otros órganos directivos para el desarrollo de muchas de sus funciones.• Ausencia de colaboración de otras unidades de la Administración Regional.• Insuficiencia de presupuesto.



IV. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

A la vista del análisis anterior y de los resultados derivados del proceso participativo, procede definir la misión, visión y valores de la Inspección General de Servicios, que inspiran el desarrollo de las actuaciones previstas en este Plan General de Inspección. Son las siguientes:

A. MISIÓN:

La misión de la Inspección General de Servicios se contiene en los artículos 1 y 5 del Reglamento de la Inspección General de Servicios, y supone la realización de una serie de funciones que se pueden agrupar dentro de los siguientes bloques conformadores de su ámbito de actuación:

- a) Cometidos de inspección y supervisión.
- b) Impulso de la administración electrónica.
- c) Implantación de la interoperabilidad.
- d) Simplificación administrativa.
- e) Protección de datos.
- f) Promoción de la ética e integridad pública.
- g) Evaluación y mejora de la calidad de los servicios.

B. VISIÓN:

La Inspección General de Servicios apuesta por ser el órgano administrativo que impulse el proceso de transformación integral y gradual de la Administración Pública Regional, con un personal formado en disciplinas varias que esté en continuo proceso de aprendizaje, y que ostente vocación de servicio, implicación absoluta, creatividad, iniciativa, mirada estratégica y liderazgo ejemplar, con objeto de colaborar activamente en la mejora progresiva de la Administración Pública Regional, de su sistema burocrático y de los servicios que presta a la ciudadanía, de forma que se convierta en un eficaz órgano de control interno, no solo desde la perspectiva de velar por que la actuación de sus órganos y unidades administrativas se ajuste a la legalidad, sino también desde la óptica de evaluar sus cometidos atendiendo a criterios de economía, eficacia, eficiencia, excelencia, efectividad y equidad, efectuando un seguimiento comprometido que le permita valorar adecuadamente los resultados de gestión alcanzados por los diferentes órganos y unidades administrativas, así como el cumplimiento de los objetivos propuestos. De esta manera, la IGS aspira a actuar como motor del cambio hacia una Administración moderna, avanzada a nivel tecnológico y cercana al ciudadano, convirtiéndose en actor primordial en la modernización de las estructuras y procedimientos administrativos de la CARM.

A su vez, ha de convertirse en instrumento fundamental en la implantación de una cultura de la integridad y la ética pública, que impregne su actuación, así como la de los altos cargos y el conjunto de los empleados públicos de la Administración Regional.



C. VALORES:

Los valores que deben regir el trabajo y el ejercicio de las funciones de la Inspección General de Servicios son los siguientes:

1. Legalidad, objetividad e imparcialidad en su actuación.
2. Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
3. Independencia respecto de los órganos y personas objeto de inspección, análisis y evaluación.
4. Comportamiento íntegro y respetuoso con los valores y el código ético de conducta establecido.
5. Profesionalidad y ejemplaridad.
6. Apertura y transparencia de su actuación administrativa excepto en los quehaceres que deban ser objeto de discreción o reserva.
7. Responsabilidad, entendida como disposición para informar y rendir cuentas de las actuaciones realizadas.
8. Vocación o cultura de servicio.
9. Flexibilidad, esto es, ágil capacidad de reacción y adaptación a las circunstancias e imprevistos a fin de lograr un mejor entendimiento con los demás y adoptar las decisiones más convenientes para la organización.



V. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ESTRUCTURA DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

En este apartado se especifican el ámbito subjetivo y temporal de aplicación del Plan, así como su estructura.

A. ÁMBITO SUBJETIVO DE APLICACIÓN:

De conformidad con lo previsto en el artículo 1 del Reglamento General de Inspección, las actuaciones previstas en el presente plan tienen por destinatarios a todas las consejerías, organismos públicos y demás entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración Pública Regional.

B. ÁMBITO TEMPORAL:

Las actuaciones contempladas en este plan se extenderán, de acuerdo con su calendario de aplicación, desde la fecha de su aprobación hasta el 31 de diciembre de 2023.

C. ESTRUCTURA DEL PLAN:

Las actuaciones contempladas en este Plan General de Inspección se estructuran en las **Áreas de Inspección** previstas en el **apartado VI** de este documento, que integra los grandes bloques en los que se vertebran las principales acciones y medidas previstas en él, muchas de las cuales se corresponden con las Líneas de la [Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023](#).

ÁREAS DE INSPECCIÓN 2020-2023
A. Administración electrónica y modernización administrativa.
B. Simplificación de los procedimientos administrativos.
C. Reducción de trabas burocráticas para el tejido empresarial.
D. Plataforma de Interoperabilidad.
E. Accesibilidad y usabilidad.
F. Mejora regulatoria y simplificación normativa.
G. Planificación y evaluación de políticas públicas.
H. Dirección por objetivos y medición de cargas de trabajo de unidades.
I. Calidad de los servicios.
J. Protección de datos.
K. Ética, integridad pública y prevención de la corrupción.
L. Innovación y cambio cultural.
M. Gestión de alianzas y participación en órganos colegiados.
N. Otras actuaciones inspectoras.



VI. EJECUCIÓN DEL PLAN GENERAL, ATRIBUCIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS EN SU DESARROLLO Y DEBER DE COLABORACIÓN

A. ATRIBUCIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS.

Los Inspectores Generales de Servicios en el ejercicio de sus funciones tendrán el carácter de **autoridad pública** y gozarán de completa **independencia** respecto de las autoridades de las que dependan los Servicios y el personal objeto de inspección.

En el desarrollo y ejecución del Plan General de Inspección se informará a los Secretarios Generales y demás Órganos Directivos de las Consejerías, así como a las Direcciones o Gerencias de los Organismos públicos y entidades de derecho público, de las actuaciones que deben llevar a cabo sus unidades dependientes, informándoles de la evolución de las que se vayan desarrollando por cada uno de sus servicios y unidades, así como del resultado de las mismas.

B. CONSTANCIA DOCUMENTAL DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 9 del Reglamento de la Inspección General de Servicios, de las actuaciones inspectoras se dejará constancia documental a través de **actas e informes**.

De la misma forma, con el ánimo de homogeneizar y uniformar el desarrollo de las actuaciones anunciadas en este Plan y de resolver aquellas dudas que pudieran plantearse en su ejecución, la Inspección General de Servicios podrá dictar aquellas **instrucciones, circulares o notas informativas** que considere necesario trasladar, bien por propia iniciativa o a petición de los órganos directivos afectados.

Para el desarrollo de todas las actividades contempladas en este Plan de Inspección, se dotará a la Inspección General de los Servicios de una **herramienta informática** que le permita tener la información necesaria para el desarrollo de sus actuaciones, así como realizar el seguimiento y control de las actividades que tienen que desarrollar los órganos directivos y que son el objeto de este plan. Esta herramienta podrá, en su caso, ser utilizada por las unidades dependientes de dichos órganos directivos para trasladar y consolidar la información necesaria que se determine por la Inspección General de Servicios.



C. SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN.

De las actuaciones efectuadas por la Inspección General de Servicios se realizará una **Memoria Anual de Actuaciones** que será presentada al Consejo de Gobierno a través del Consejero competente en materia de inspección de los servicios. Asimismo, al finalizar el periodo de vigencia del Plan, se dará cuenta a Consejo de Gobierno de las actuaciones más relevantes que se hayan ejecutado en dicho periodo.

D. TRANSPARENCIA DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS.

De las memorias anuales de actuaciones, así como de la que se elabore al final de la ejecución del plan, y de aquellas circulares, notas informativas, informes y otras actuaciones que tengan relevancia pública, se dará publicidad en la **página web** que, **en materia de Gobernanza**, se pondrá en marcha en ejecución de este Plan General de Inspección.

La publicación se efectuará, en todo caso, con el respeto debido a la normativa de **protección de datos**.

Igualmente, en la web de la Estrategia de Gobernanza Pública (<https://estrategiagobernanza.carm.es/>) se realizará un seguimiento específico de las actuaciones que, contempladas en este Plan General de Inspección, se derivan de medidas aprobadas en la citada Estrategia, de acuerdo con los criterios que, sobre evaluación y seguimiento, se determinan en la misma.

E. DEBER DE COLABORACIÓN.

Las Unidades, Órganos Directivos y Organismos vinculados o dependientes de la Administración Regional **prestarán su colaboración** a la Inspección General de Servicios en la ejecución de las actuaciones previstas en este Plan General de Inspección.

Las autoridades, funcionarios y personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma vienen obligados a prestar toda su ayuda y cooperación, poniendo a disposición de los Inspectores Generales de Servicios cuantos medios personales y materiales éstos les demanden.



VII. ÁREAS DE INSPECCIÓN

A. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.

La entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, provocó una profunda transformación en los procesos de trabajo y en el desarrollo de los procedimientos administrativos, en especial en lo que se refiere a las relaciones electrónicas entre la Administración y los ciudadanos y empresas, que ha venido demandando implantar nuevas medidas y herramientas de administración electrónica.

El hito fundamental en este ámbito fue la aprobación por el Consejo de Gobierno del [Plan Estratégico de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia \(PAECARM\)](#), el 4 de mayo de 2016, que se constituyó como la herramienta fundamental para la transformación digital de la Administración Pública Regional, toda vez que tenía como objetivo dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en la citada normativa básica en materia de Administración electrónica, procurando una Administración regional más eficiente, más cercana, más accesible y transparente.

El Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM preveía en su apartado 15 que el Acuerdo del Consejo de Gobierno que aprobara el Plan de Inspección de la Inspección General de Servicios para el periodo 2016-2018, incluiría el control en todas las Consejerías y Organismos Autónomos de los servicios electrónicos disponibles, labor que se ha venido realizando desde entonces y que, a la vista del nivel actual de implantación y madurez de los servicios electrónicos, es necesario extender para el periodo temporal que abarca este Plan General de Inspección 2020-2023.

En este sentido, en el plan se mantienen las tareas de **control y verificación** de que los sujetos incluidos en el plan implantan las herramientas y servicios electrónicos disponibles en todos sus procedimientos y servicios, de cara a la implantación del expediente electrónico y a la tramitación íntegramente electrónica de los procedimientos, para dar cumplimiento a las previsiones contenidas en materia de administración electrónica en la mencionada legislación básica.

Estas labores de control se complementan con la tarea permanente de **apoyo y consultoría** en la implantación de los servicios de administración electrónica, tanto desde el aspecto organizativo como jurídico, que tiene como destinatarios, por un lado, a la propia Dirección General de Informática Corporativa, responsable de los desarrollos tecnológicos, y, por otro, a todos los centros directivos de la Administración Pública Regional incluidos en el PAECARM. Lo anterior afecta al desarrollo de las **nuevas funcionalidades, servicios y formularios electrónicos**.



En íntima conexión con esas actividades, la Inspección General de Servicios realizará el **análisis funcional** de las distintas herramientas corporativas de administración electrónica que, por su importancia y relevancia, deba abordarse, desde el punto de vista jurídico-organizativo, así como de eficacia y eficiencia de los procedimientos y servicios administrativos.

Asimismo, la Inspección General de Servicios, junto con la Dirección General de Informática Corporativa, impulsará la automatización de las actuaciones de los procedimientos administrativos (**actuaciones administrativas automatizadas-A.A.A.**) que sean susceptibles de realizarse íntegramente a través de medios electrónicos (sin intervención directa de personas empleadas públicas), y promoverá las actuaciones que procedan para garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad, interoperabilidad, disponibilidad y acceso de los **documentos electrónicos** de la Administración Pública de la Región de Murcia a lo largo de todo su ciclo de vida mediante la puesta en funcionamiento del **Archivo Electrónico de la CARM**.

Igualmente, este órgano directivo desarrollará, las actuaciones que procedan para poner en marcha en la Administración Regional los **Registros de Apoderamientos y de Funcionarios Habilitados** a los que se refiere la legislación básica estatal.

Finalmente, la Inspección desarrollará, en colaboración con los órganos directivos competentes, las labores de impulso de la **contratación pública electrónica** en la Administración Regional.

B. SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

La implantación de soluciones tecnológicas en materia de administración electrónica y la mejora de los servicios electrónicos no es suficiente para conseguir una Administración verdaderamente eficiente, sino que es preciso acompañar estas medidas de otras que supongan una verdadera reducción de cargas administrativas para los ciudadanos y las empresas, lo que requiere iniciar una **nueva etapa de simplificación de los procedimientos** que se aborde desde una nueva perspectiva bajo la siguiente premisa: no basta la eliminación de todas aquellas actuaciones que sean innecesarias o no aporten valor sino que se tratará de introducir en los procesos aquellas soluciones técnicas que verdaderamente agilicen la tramitación de los procedimientos, tales como la automatización de todos los procesos que lo permitan.

En este sentido, se llevará a cabo un profundo proceso de revisión de todos los procedimientos Administrativos de la Administración regional, que involucrará a toda la organización y que liderará la Inspección General de Servicios. Este proceso de simplificación administrativa, que se desarrollará con **carácter horizontal** en todas las unidades administrativas de la Administración Regional, de acuerdo con las [Directrices de simplificación administrativa](#) elaboradas por la Inspección General de Servicios, contará, por vez primera, con el soporte de una **aplicación informática** corporativa denominada **MADRE**, que facilitará la implementación de las medidas previstas en las directrices, y con el apoyo, orientación y asesoramiento del personal de la Inspección General de Servicios, que también efectuará labores de impulso y supervisión.



Habida cuenta del volumen de procedimientos existentes en la Administración Regional, el proceso de simplificación se extenderá en el tiempo a lo largo de la vigencia del Plan de Inspección, comenzando este mismo año por la implementación de proyectos piloto en aquellas unidades que han decidido de modo voluntario participar, y **se extenderá a la totalidad de los cerca de 1.700 procedimientos administrativos** de la CARM hasta finales de 2022, finalizando con la obtención de los planes de mejora de cada centro directivo.

Por otro lado, con el propósito de hacer efectivo el principio “solo una vez”, se promoverá la creación de un **repositorio documental en la carpeta ciudadana**, que evite al ciudadano tener que volver a presentar documentos que ya hubiera presentado a la Administración Regional.

C. REDUCCIÓN DE TRABAS BUROCRÁTICAS PARA EL TEJIDO EMPRESARIAL.

Relacionadas con el área anterior, pero centradas en el ámbito empresarial, este Plan contempla una serie de actuaciones para potenciar la reducción de trabas administrativas en el tejido empresarial que impidan el crecimiento económico.

En este ámbito, la Inspección General de Servicios desarrollará las acciones necesarias para la puesta en funcionamiento de la **carpeta empresarial**, prevista en la Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad, como instrumento que permitirá facilitar la relación entre las empresas y la Administración Pública regional, al integrar todas las relaciones que se produzcan entre ambas a lo largo del ciclo de vida empresarial, y para la articulación de un **sistema de información sobre la legislación sectorial aplicable** al ejercicio de actividades económicas y para la detección de cargas administrativas, que podrá ser utilizado por los interesados, colegios profesionales, organizaciones empresariales y otros colectivos afectados para realizar consultas.

De la misma forma, este órgano directivo participará activamente en el diseño, tramitación y ejecución de los **convenios de colaboración** que se suscriban con las organizaciones representantes del ámbito empresarial que permitan poner de manifiesto la existencia de disposiciones, actos o actuaciones de la Administración Regional que signifiquen un obstáculo para el crecimiento económico o puedan ser entendidas, con carácter general, como cargas administrativas.

En base a lo anterior, se constituirán y pondrán en marcha tanto la **Comisión para el Impulso de la Actividad Económica**, como órgano colegiado en la materia, como un novedoso **Laboratorio de Innovación para la reducción de cargas administrativas en el tejido empresarial** mediante el que los agentes sociales y representantes de los sectores económicos o colectivos implicados participarán en encuentros en los que, de manera conjunta, debatirán y discutirán sobre los procedimientos a simplificar.



D. PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD.

La Administración Regional ha de velar por minimizar la solicitud de los datos que ya obran en su poder o en el de otras Administraciones Públicas, fomentando la interoperabilidad y la hiperconectividad entre servicios, en paralelo con el derecho de los ciudadanos, reconocido en la Ley 39/2015, a no presentar datos y documentos que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas. A tal efecto, la Inspección General de Servicios fomentará las acciones que permitan **incrementar** el número de certificados existentes en la **Plataforma de Interoperabilidad** de la Administración Pública de la Región de Murcia, así como aquellas que redunden en una mejora de esta interoperabilidad entre Administraciones Públicas.

De la misma forma, la Inspección verificará que en todos los procedimientos y servicios en los que se exija documentación que esté disponible en la Plataforma de Interoperabilidad de la Administración Pública de la Región de Murcia se obtenga la misma de oficio por los empleados de la CARM, bien de forma personalizada, bien de forma automática a través de aplicaciones de gestión. Igualmente, controlará y supervisará los **accesos** a la Plataforma de Interoperabilidad por parte de los empleados públicos de la CARM, y la utilización de los datos recibidos a través de ella.

A tal fin, durante el período de ejecución de este Plan, este órgano directivo realizará una **auditoría** de los accesos y usos efectuados mediante esta plataforma.

E. ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD.

En el [proceso participativo](#) llevado a cabo en relación con la Estrategia de Gobernanza Pública los ciudadanos ponían de manifiesto ciertas dificultades que se encontraban en sus relaciones con la Administración regional, particularmente en sus relaciones electrónicas, tales como problemas con la firma electrónica, complejidad de navegación por la web, dificultades con la documentación a presentar, etc. A la vista de las mismas, resulta claro que hay que centrar el esfuerzo en **mejorar la accesibilidad de los procedimientos administrativos y de los servicios que presta la sede electrónica**, adaptándolos a las necesidades de todas las personas y colectivos, con el objetivo de facilitar en condiciones de igualdad el acceso, ya sea presencial o telemático, a todos ellos. Y es que la implementación de nuevos servicios electrónicos y la simplificación de los procedimientos ha de ir acompañada de actuaciones de mejora de la accesibilidad si queremos evitar que la Administración Pública regional siga siendo percibida por cierta parte de la ciudadanía como un ente burocrático y poco cercano o amigable.

Por esta razón, se han querido destacar en un área específica de inspección todas las actuaciones vinculadas a la promoción de la mejora de la **usabilidad** y el **lenguaje claro y accesible** en la sede electrónica de la CARM, así como las medidas que, en este sentido, se articulen en la definición de los procedimientos administrativos, procurando su diseño accesible y entendible por todos los ciudadanos.



En este ámbito, la Inspección promoverá las actuaciones de **colaboración** que se precisen con **entidades representantes de personas con discapacidad**, a efectos de dotarles de participación en este proceso de mejora de la accesibilidad.

Asimismo, colaborará con la Dirección General de Informática Corporativa en el **diseño web responsive o adaptativo** de la sede electrónica, que permita su correcta visualización a través de los distintos dispositivos, ordenadores de escritorio, tablets o teléfonos móviles.

Por otro lado, resulta ocioso señalar que la universalización del uso de los teléfonos móviles ha modificado sustancialmente la manera de relacionarse con las Administraciones Públicas y de obtener información de ellas. Por ello, la Inspección promoverá, junto con la Dirección General de Informática Corporativa, la puesta en marcha de servicios más adaptados a las necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, más personalizados y fáciles de usar, extendiendo el uso de **aplicaciones móviles** a tales servicios, para facilitar la presentación de solicitudes, consulta de expedientes y acceso a notificaciones.

De la misma forma, se procurará que se incluyan **nuevos canales de pago** en los servicios de administración electrónica que faciliten su uso por la ciudadanía.

De la misma forma, con el fin de facilitar las relaciones entre las diferentes colectividades y la Administración Pública regional se tenderá a facilitar **herramientas de personalización** de los **servicios en la sede electrónica**, desarrollando, para aquellos colectivos cuya naturaleza y especificidad lo demande, **“carpetas” específicas** o servicios de sede electrónica personalizados con aquellas adaptaciones específicas de uso que se determinen.

Las actuaciones anteriores se completarán con trabajos orientados a la puesta a disposición de la ciudadanía y empresas de nuevos sistemas de **firma electrónica y, en su caso, de identificación, que sean promovidos por la Comisión Europea**.

En esta área se incardinan, también, las actuaciones que la Inspección, en colaboración con la Dirección General de Informática Corporativa, desarrolle en relación con la **integración con la pasarela digital única**, mediante la que se procurará proporcionar a la ciudadanía y empresas un **punto único de acceso** a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas mediante una interfaz común, accesible, completa y sencilla, que les facilite el ejercicio de sus derechos y obligaciones en el mercado interior europeo mediante el uso de la tecnología digital.

Asimismo, en relación con la mejora de la usabilidad de los servicios electrónicos y con el fin último de reforzar la imagen de prestadora de servicios de calidad de la Administración Regional de Murcia, se velará por implementar **servicios proactivos de administración electrónica** que faciliten, por ejemplo, el rellenado automático de solicitudes con los datos del ciudadano que obran en poder del órgano u organismo responsable del procedimiento.

Por último, con el propósito de mejorar el acceso a la información administrativa, se promoverá, en colaboración con la Dirección General de Informática Corporativa, la creación del **tablón de anuncios electrónico** donde se publiquen todos los anuncios de los procedimientos administrativos.



F. MEJORA REGULATORIA Y SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA.

En esta Área de Inspección se incluyen aquellas actuaciones vinculadas con la promoción de un **Plan de mejora regulatoria, calidad y simplificación normativa de la Administración Regional**. En ejecución de este plan la Inspección General de Servicios, en colaboración con la Dirección de los Servicios Jurídicos, desarrollará las siguientes actuaciones:

- El impulso de la cultura de la calidad normativa y el seguimiento y coordinación de la política de mejora de la regulación en la Administración Regional.
- La elaboración de directrices, protocolos y guías de calidad normativa para la mejora de la regulación.
- La revisión de las actuales guías de elaboración de las memorias de análisis de impacto normativo.
- El fomento de las evaluaciones de impacto normativo.
- El impulso de las actuaciones de modificación normativa que sean necesarias para la eliminación de aquellas trabas y cargas administrativas que vinieran impuestas por la normativa autonómica.
- El diseño y puesta en marcha de un sistema de **huella normativa** en el ciclo de vida de los expedientes de elaboración de normas.
- La emisión de informes periódicos sobre las actuaciones desarrolladas en la ejecución de la política de mejora de la regulación normativa, incorporando propuestas y recomendaciones.
- La colaboración en el impulso de las actuaciones de revisión, simplificación y, en su caso, consolidación normativa de las disposiciones de la CARM.

G. PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS.

Conscientes de la importancia de fomentar una correcta planificación y evaluación en el sector público autonómico, se han incluido en el Plan General de Inspección determinadas medidas destinadas a fomentar la **planificación estratégica** en la Administración regional, que aspiran a uniformizar los elementos configuradores del contenido común de los diferentes programas, planes y estrategias, así como a definir su metodología de elaboración.

También se recogen medidas de impulso de actuaciones de **evaluación de políticas públicas**, en las cuales se pretende que la Inspección General de Servicios actúe como motor y guía para el resto de órganos directivos de la Administración Regional.

Estas actuaciones tienen un horizonte temporal amplio que abarca todo el periodo de vigencia del Plan, en la medida que requieren de una definición previa de conceptos, de la elaboración de guías metodológicas y del desarrollo de proyectos piloto que demuestren, en la práctica, la eficacia de los postulados contenidos en las guías y contribuyan a su perfeccionamiento.



H. DIRECCIÓN POR OBJETIVOS Y MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO DE UNIDADES.

Dentro de esta área se prevé, como novedades, el diseño de una metodología y de las herramientas que permitan llevar a cabo una verdadera **medición de cargas de trabajo de las diferentes unidades administrativas que componen la Administración Regional**, y la ejecución de proyectos piloto en aquellas unidades administrativas que se determinen, con el asesoramiento, apoyo técnico y supervisión de la propia Inspección General de Servicios.

De la misma forma, este Plan contempla el liderazgo por parte de la Inspección General de Servicios en la puesta en marcha de la **Dirección por Objetivos**, como herramienta para evaluar el desempeño de tales unidades, en los diferentes órganos directivos de la CARM.

I. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

En esta Área se contempla la participación de la Inspección General de Servicios en la promoción de medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios. Para ello, se llevará a cabo un **diagnóstico** de la situación de la calidad en la Administración regional, que permita determinar los **modelos de gestión de calidad** a aplicar en la Administración Regional y definir un **Plan de calidad de los servicios** para implantar de forma generalizada esos modelos de gestión.

De la misma forma, este órgano directivo fomentará la aprobación de nuevas **Cartas de Servicios** y de los **Acuerdos de Nivel de Servicios** en la Administración Regional. A tal efecto, informará del cumplimiento, homogeneidad y coherencia metodológica de su proceso de elaboración y revisión, así como del grado de cumplimiento de los compromisos expresados en las **Cartas** de Servicios existentes, pudiendo **evaluar** la veracidad de los datos consignados y la incorporación de las mejoras previstas en los Planes de Mejora. Se definirá un **modelo común de Acuerdo de nivel de Servicio** a aplicar en la Administración Regional.

Se promoverá la elaboración, tramitación, aprobación y publicación de una norma de creación del **sello de calidad** a aplicar en la Administración Regional, previa definición de las características del Sello de calidad, de acuerdo con el marco común de calidad establecido.

Por otro lado, se impulsarán las actuaciones necesarias para la constitución del Observatorio de Calidad de los Servicios previsto en la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, como foro de intercambio y comunicación sobre calidad de los servicios entre representantes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, instituciones implicadas en la materia y la sociedad murciana en general.



Finalmente, la Inspección General de Servicios colaborará con otros órganos de la Administración regional en la definición de buenas prácticas tendentes a mejorar la productividad y eficiencia de los recursos públicos.

J. PROTECCIÓN DE DATOS.

Corresponden a la Inspección General de Servicios aquellas funciones que la normativa atribuye al **Delegado de Protección de Datos (DPD)**, tanto las establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de Abril de 2016, como las complementarias contenidas en el Plan de Actuación para el cumplimiento por la Administración Pública Regional de las obligaciones derivadas del mencionado reglamento. Ello en virtud del Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 1 de agosto de 2018, por el que se designó al órgano “Inspección General de Servicios” Delegado de Protección de Datos de los siguientes entes:

- La Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con exclusión de la actual Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social, así como de los centros docentes de la hoy Consejería de Educación y Cultura.
- Los organismos autónomos, excluido el Instituto Murciano de Acción Social.
- Las entidades públicas empresariales, sociedades mercantiles regionales, fundaciones constituidas mayoritariamente o en su totalidad por aportaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, consorcios adscritos a la Administración Pública Regional y otras entidades de derecho público, excluido el Servicio Murciano de Salud.

En particular, y como actuaciones destacables en esta materia, la Inspección General de Servicios desarrollará las actuaciones que procedan para la efectiva puesta en funcionamiento del Sistema de Información del **Registro de Actividades de Tratamiento**, así como las actividades de **asesoramiento, informe y supervisión** del cumplimiento de las obligaciones que incumben a **responsables y encargados** de tratamiento de datos, colaborará en aquellas **auditorías** que se determinen, e impulsará la creación de los **procedimientos** administrativos que resulten procedentes para el cumplimiento de su función (de incorporación de actividades de tratamiento al Registro de actividades de tratamiento; de consulta por la ciudadanía dirigida al DPD; de intervención previa a la reclamación ante la Agencia Española de protección de datos; o de comunicación de violaciones de seguridad).



K. ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN.

En el ámbito de la ética y la integridad pública, el Plan prevé la cooperación de la Inspección General de Servicios en el diseño de medidas que hagan posible la efectiva implantación en la Administración regional de un **Marco de Integridad Institucional** que se interiorice y aplique por todos sus empleados y agentes que se relacionen con la misma, y que coadyuve a reforzar la confianza de los ciudadanos en las instituciones regionales.

De esta manera, se contempla su participación en el diseño de **códigos de conducta** destinados a diferentes colectivos y en determinados ámbitos materiales, y se abre, asimismo, la posibilidad de que actúe como colaboradora en la articulación de cualesquiera otras medidas que, en materia de buen gobierno, se aprueben por normativa legal o reglamentaria cuando así lo determine el Consejo de Gobierno.

En este sentido, la Inspección General de Servicios intervendrá en el diseño de una **Estrategia de prevención de la corrupción** en la Administración Regional, previa identificación del **mapa de riesgos** para la corrupción, en la que se integren de forma unificada los elementos e instrumentos que permitan prevenir y atajar estos riesgos.

L. INNOVACIÓN Y CAMBIO CULTURAL.

En este ámbito, se contempla la tarea de la Inspección General de Servicios de actuar como impulsor de **espacios de innovación** en la Administración Pública Regional para la mejora de los servicios públicos. Para ello, se pondrá en marcha un **Laboratorio de innovación para la gestión del cambio**, y se potenciará el desarrollo de herramientas y metodologías que faciliten esta innovación.

En este sentido, se impulsará la creación de grupo de trabajo multidisciplinar que lleve a cabo un inventario de **buenas prácticas** en la Administración Regional, que permita elaborar un nuevo Manual de Buenas Prácticas, y se potenciarán los instrumentos que permitan reconocer las buenas prácticas en materia de buen gobierno y modernización administrativa.

Por otra parte, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información y difundir las actuaciones realizadas en este sentido, se desarrollará una **página web** en materia de **gobernanza pública** que aglutine, mejore y actualice la información dispersa en diferentes webs o portales de la Administración regional en materia de protección de datos, innovación, modernización, calidad, evaluación, ética e integridad pública.

Finalmente, en aras de promover el cambio cultural, se prevé que la Inspección General de Servicios colabore en el diseño y ejecución de las actividades de **formación y difusión** en materia de protección de datos, innovación, modernización, calidad, planificación, evaluación, ética e integridad pública, dirigidas tanto a la ciudadanía como a los propios empleados públicos, haciendo hincapié en las actuaciones conducentes a potenciar el conocimiento de la administración electrónica y a la mejora de las habilidades digitales, con el fin de contribuir a la superación de la calificada como “brecha digital”.



M.GESTIÓN DE ALIANZAS Y PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS.

El Plan recoge también la participación de la Inspección General de Servicios en el desarrollo de diversas medidas que van en la línea de promover el cambio cultural y de forjar alianzas entre las distintas entidades integrantes del sector público con el fin de generar sinergias en pro de la calidad y la evaluación de las políticas y servicios públicos, la modernización y simplificación administrativa y la administración electrónica.

Asimismo, en el ámbito interno, la Inspección General de Servicios desempeñará las funciones que le correspondan como vocal de los siguientes órganos colegiados:

- El **Consejo Regional de la Función Pública** previsto en el artículo 13 del Texto Refundido de la Ley de la Función Pública de la Región de Murcia, aprobado por Decreto Legislativo 1/2001, de 26 de enero.
- La **Comisión Calificadora de Documentos Administrativos** de la Región de Murcia prevista en el Decreto n.º 94 /2019, de 22 de mayo, por el que se crea y regula la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos de la Región de Murcia y el procedimiento de valoración y eliminación Documental.
- El **Consejo Asesor Regional de Participación Ciudadana** previsto en el artículo 40 bis de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en virtud del nombramiento efectuado al efecto por la titular de la consejería competente en materia de participación ciudadana.

N. OTRAS ACTUACIONES INSPECTORAS.

Sin perjuicio de aquellas otras **actuaciones extraordinarias** que pudieran ser ordenadas por el Presidente, la Vicepresidenta o por los Consejeros y las Consejeras, además de las actuaciones de inspección, supervisión y control que sea necesario efectuar para la adecuada consecución de los objetivos estratégicos enumerados anteriormente, la Inspección General de Servicios efectuará durante la vigencia de este Plan General de Inspección, las siguientes **actuaciones ordinarias de control**:

- Las actuaciones inspectoras que correspondan como consecuencia de las **quejas** interpuestas por los **ciudadanos**, bien cuando estos se dirijan a la Inspección por haber expirado el plazo máximo reglamentariamente establecido para su contestación, o bien cuando le haya comunicado esta circunstancia el Servicio de Atención al Ciudadano, de conformidad con lo previsto en el artículo 24 del Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.



- Las actuaciones inspectoras que correspondan para verificar el **cumplimiento** por el personal al servicio de la CARM de las **normas en materia de compatibilidad** para el desempeño de un segundo puesto en el ámbito público o privado, de acuerdo con lo previsto en el art. 5, II) del Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, cuando al respecto se tenga conocimiento de la sospecha de presuntos incumplimientos, bien a instancia de los servicios de personal de las distintas consejerías u organismos autónomos o del centro directivo competente en materia de función pública, o bien por denuncia.



1.- MEJORA DE LAS FUNCIONALIDADES Y SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.	
Actuación	Ampliación de los servicios de Administración electrónica.
Área de Inspección	Administración electrónica y modernización administrativa.
Objetivo	Mejorar las funcionalidades y servicios de la administración electrónica en la Administración Regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Asesoramiento en el desarrollo de las nuevas funcionalidades, servicios y formularios electrónicos.• Autorización de los nuevos servicios objeto de integración en la Sede Electrónica.• Análisis funcional de las distintas herramientas corporativas de administración electrónica.• Redacción de una Guía explicativa del procedimiento de aprobación formularios electrónicos.• Impulso de las actuaciones administrativas automatizadas (AAA).• Labores de promoción y asesoramiento para la puesta en marcha de nuevos instrumentos de identificación y firma electrónica. Estudio de necesidades y regulación, en su caso. En particular, impulso de la firma biométrica manuscrita de los ciudadanos y de los empleados públicos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de servicios electrónicos mejorados.• Número de formularios electrónicos aprobados.• Número de instrumentos de firma electrónica habilitados.• Número de AAA puestas en marcha.• Número de procedimientos administrativos en los que se habilitan los nuevos sistemas de firma.
Calendario	<ul style="list-style-type: none">• Guía explicativa: último trimestre de 2020.• Resto de actuaciones: 2020-2022.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida A.04 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



2.- ARCHIVO ELECTRÓNICO Y DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES.	
Actuación	Colaboración en la puesta en marcha del Archivo Electrónico de la CARM.
Área de Inspección	Administración electrónica y modernización administrativa.
Objetivo	Garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad, interoperabilidad, disponibilidad y acceso de los documentos electrónicos de la Administración Pública de la Región de Murcia a lo largo de todo su ciclo de vida.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Asesoramiento al Archivo General en la toma de decisiones, en el marco de la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos de la Región de Murcia.• Supervisión de las labores de puesta en marcha del Archivo electrónico de la CARM.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de expedientes que, hayan sido efectivamente digitalizados.• Archivo electrónico puesto en marcha.
Calendario	2020-2022
Observaciones	Tiene su correspondencia, en parte, con la Medida A.06 Digitalización retrospectiva de expedientes cerrados en soporte papel de la Estrategia de Gobernanza Pública .



3.- REGISTRO ELECTRÓNICO DE APODERAMIENTOS	
Actuación	Puesta en funcionamiento del Registro Electrónico de Apoderamientos de la CARM.
Área de Inspección	Administración electrónica y modernización administrativa.
Objetivo	Facilitar a los ciudadanos el otorgamiento de representaciones “apud acta” para que otros puedan actuar en su nombre ante la Administración Pública regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Redacción Manual de funcionamiento.• Supervisión de la puesta en marcha del Registro.• Actuaciones de difusión y formación
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de apoderamientos inscritos en el registro.• Número de accesos a la plataforma de apoderamientos.
Calendario	<ul style="list-style-type: none">• Manual de funcionamiento. Último trimestre 2020.• Resto de actuaciones: 2021.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida A.07 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



4.- REGISTRO DE FUNCIONARIOS HABILITADOS.	
Actuación	Creación y puesta en funcionamiento del Registro de Funcionarios Habilitados de la CARM.
Área de Inspección	Administración electrónica y modernización administrativa.
Objetivo	Habilitar a funcionarios para realizar solicitudes electrónicas, pagos y acceder a notificaciones en nombre de aquellos ciudadanos que carezcan de medios electrónicos o desconozcan su uso.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo normativo.• Redacción Manual de funcionamiento.• Supervisión de la puesta en marcha del Registro.• Actuaciones de difusión y formación.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de funcionarios habilitados.• Número de oficinas que cuentan con funcionarios habilitados.• Número de actuaciones habilitadas realizadas.
Calendario	2020-2021.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida A.08 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



5.- LICITACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL.	
Actuación	Impulso de la contratación pública electrónica
Área de Inspección	Administración electrónica y modernización administrativa.
Objetivo	Facilitar el uso de las herramientas informáticas existentes para tramitar la licitación por medios electrónicos y unificar criterios de actuación.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Tramitación de la declaración como corporativa de la aplicación informática de gestión de los expedientes de contratación en el ámbito de la Administración General y sus Organismos Autónomos (CONCOR).• Promoción de la utilización de CONCOR por los demás poderes adjudicadores del sector público regional.• Participación en el grupo de trabajo de contratación para la realización de los trabajos de estudio destinados a completar CONCOR con la fase de ejecución del contrato y a unificar criterios para la tramitación de estos procedimientos, así como los documentos que lo integran, a la aprobación de “pliegos tipo” y demás documentos del expediente.• Organización de acciones formativas a los usuarios de CONCOR y PLACSP.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de consejerías y organismos públicos que utilizan CONCOR.• Número de entes del sector público que utilizan CONCOR.• Número de pliegos tipo redactados en el grupo.• Número de acciones formativas impartidas.
Calendario	2020-2021
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida A.09 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



6.- SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	
Actuación	Tutelar el proceso de simplificación administrativa.
Área de Inspección	Simplificación de los procedimientos administrativos
Objetivo	Revisión de los procedimientos administrativos para simplificarlos, reduciendo las cargas administrativas para los interesados, así como sus costes.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Asesoramiento para la aplicación de las Directrices de Simplificación Administrativa.• Asesoramiento en el proceso de puesta en producción de la aplicación informática MADRE.• Participación en los proyectos piloto de implantación de MADRE: en DG Vivienda; DG Centros Educativos e Infraestructuras; y DG Economía Social y Trabajo Autónomo.• Difusión, formación a centros directivos, supervisión y tutela del proceso de simplificación.• Revisión de la definición de los procedimientos comunes realizada en DEXEL y uniformización de la gestión, trámites y documentos de esos procedimientos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de procedimientos administrativos revisados.• Número de cargas administrativas reducidas en los procedimientos administrativos.• Número de procedimientos comunes revisados.
Calendario	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de proyectos piloto de implantación de MADRE: último trimestre 2020.• Difusión de información y formación a Consejerías: Primer trimestre 2021.• Despliegue del proceso de simplificación: A partir del segundo trimestre 2021 hasta finales de 2022.• Revisión de los procedimientos comunes en DEXEL: 2021.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida A.01 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



7.- CARPETA EMPRESARIAL	
Actuación	Puesta en servicio de la carpeta empresarial prevista en la Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad.
Área de Inspección	Reducción de las trabas burocráticas para el tejido empresarial.
Objetivo	Facilitar las relaciones entre las empresas y la Administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia mediante la creación de un repositorio de documentación que aglutine todas las relaciones que las empresas traben con la Administración regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Participación en el diseño de las especificaciones técnicas de la carpeta y en el proceso de licitación del contrato para su ejecución.• Puesta en marcha de un sistema de información sobre la legislación sectorial aplicable al ejercicio de actividades económicas y para la detección de cargas administrativas.• Análisis y determinación de los contenidos de la carpeta.• Asesoramiento para su puesta en servicio.• Actuaciones de difusión y seguimiento.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de centros directivos usuarios.• Número de empresas usuarias.• Número de entidades locales usuarias.
Calendario	<ul style="list-style-type: none">• Tareas preparatorias: 2021.• Puesta en servicio: Primer trimestre 2022.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida A.15 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



8.- COMISIÓN PARA EL IMPULSO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA	
Actuación	Activación de la Comisión para el Impulso de la Actividad Económica (CIAE) prevista en la Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad.
Área de Inspección	Reducción de las trabas burocráticas para el tejido empresarial.
Objetivo previsto	Impulsar la evaluación y el análisis de las obligaciones de información que afectan a las empresas con objeto de llevar a cabo una reducción de cargas en los trámites administrativos.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de la normativa reguladora de la Comisión.• Asistencia en su puesta en funcionamiento.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de sesiones de la CIAE realizadas.• Número de actuaciones de evaluación del seguimiento de la aplicación de los regímenes de intervención que afectan a las empresas realizadas.• Número de propuestas de mejora de la intervención administrativa en la actividad económica realizadas.
Calendario	<ul style="list-style-type: none">• Actuaciones preparatorias 2020-primer semestre 2021• Constitución del órgano: segundo semestre 2021
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida A.16 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



9.- LABORATORIO DE INNOVACIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS EN EL TEJIDO EMPRESARIAL.	
Actuación	Impulsar la constitución de un Laboratorio de Innovación para la reducción de cargas administrativas en el tejido empresarial
Área de Inspección	Reducción de las trabas burocráticas para el tejido empresarial.
Objetivo	Promover espacios de participación entre la Administración y los agentes sociales y los representantes de los sectores económicos o colectivos implicados para recabar propuestas sobre la reducción de cargas administrativas que afectan al tejido empresarial.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Actuaciones de colaboración con los agentes sociales.• Determinación de los sectores económicos o colectivos que formarán parte del laboratorio de ideas.• Realización de encuentros en los que de manera conjunta Administración y sector o colectivo implicado discutan sobre procedimientos a simplificar.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de encuentros realizados.• Número de propuestas de simplificación formuladas.
Calendario	<ul style="list-style-type: none">• Actuaciones preparatorias: 2020-2021.• Creación del Laboratorio: segundo trimestre 2021.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida A.17 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



10.-PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD	
Actuación	Llevanza de la Plataforma de Interoperabilidad y promoción de su uso.
Área de Inspección	Gestión e impulso de la Plataforma de Interoperabilidad.
Objetivo	Incrementar los certificados e información disponible en la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Incorporar nuevos certificados externos (procedentes de otras AAPP) disponibles en la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.• Incorporar nuevos certificados internos (procedentes de la CARM) en la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.• Gestión de la plataforma y de los permisos.• Asesoramiento en el diseño de la aplicación informática para la solicitud y tramitación de autorizaciones (Módulo de MADRE).• Realización de auditoría de accesos y usos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de certificados internos incorporados a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.• Número de certificados externos incorporados a la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.• Número de certificados descargados.• Herramienta informática validada.
Calendario	2020-2023.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida A.17 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



11.- MEJORA DEL LENGUAJE Y LA ACCESIBILIDAD	
Actuación	Revisión de los contenidos y la estructura de la sede electrónica y de sus sistemas de uso.
Área de Inspección	Fomento de la accesibilidad y usabilidad.
Objetivo	Mejora del lenguaje y la accesibilidad en la sede electrónica para hacerlo más comprensible a la ciudadanía, y mejora del acceso a la información administrativa en general.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de actuaciones de colaboración con entidades expertas en accesibilidad y lectura fácil.• Participación en grupo de trabajo de clarificación del lenguaje de la sede electrónica de la CARM.• Promoción de materiales en lectura fácil.• Análisis de la versión móvil de la sede electrónica y adaptación a los criterios de accesibilidad y usabilidad.• Tutelar la incorporación a la sede electrónica de los contenidos necesarios.• Determinación del contenido y la estructura del tablón de anuncios electrónico y asesoramiento en el diseño de una aplicación corporativa para la prestación del servicio, previa determinación de sus funcionalidades.• Promoción de servicios y herramientas de personalización de servicios de administración electrónica, extensión del uso de aplicaciones móviles y nuevos canales pago, así como de servicios proactivos de administración electrónica.• Fomento de la puesta a disposición de nuevos sistemas de firma electrónica.• Colaboración en el proceso de integración con la Pasarela Digital Única.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de contenidos modificados /porcentaje del total.• Número de publicaciones en lectura fácil.• Evaluación del impacto mediante encuestas.• Nuevos servicios puestos en marcha.
Calendario	2020-2022.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida A.11 de la Estrategia de Gobernanza Pública , por lo que se refiere a las actuaciones de mejora del lenguaje y de la accesibilidad de la sede electrónica y de la Medida A.05 en relación con el Tablón de Anuncios Electrónico.



12.- PLAN DE MEJORA REGULATORIA, CALIDAD Y SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL.	
Actuación	Impulsar un proceso de mejora de la regulación en la Administración regional.
Área de Inspección	Simplificación y calidad normativa.
Objetivo	Impulsar la cultura de la calidad normativa y mejorar la transparencia y los mecanismos de control en la tramitación de los procedimientos de elaboración de proyectos de ley y disposiciones de carácter general.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Diseño participado de un Plan de mejora regulatoria, calidad y simplificación normativa.• Elaboración de directrices, protocolos y guías de calidad normativa para la mejora de la regulación.• Revisión de las actuales guías para la elaboración de las memorias de análisis de impacto normativo.• El fomento de las evaluaciones de impacto normativo.• El impulso de las actuaciones necesarias para la eliminación de trabas, reducción de cargas administrativas y simplificación de procedimientos administrativos contemplados en la normativa autonómica.• El diseño y puesta en marcha de un sistema de huella normativa en el ciclo de vida de los expedientes de elaboración de normas.• La colaboración en el impulso de las actuaciones de revisión, simplificación y, en su caso, consolidación normativa de las disposiciones de la CARM.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Plan aprobado.• Guías, memorias y directrices aprobadas.• Sistema de huella normativa puesto en marcha.• Número de normas consolidadas.
Calendario	2020-2022.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida A.03 de la Estrategia de Gobernanza Pública , por lo que se refiere a la consolidación normativa reglamentaria, y de la Medida D.05 en relación con la huella normativa.



13.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.	
Actuación	Definición, aprobación e implantación de un sistema general de planificación estratégica en la Administración Pública Regional.
Área de Inspección	Planificación y evaluación de políticas públicas
Objetivo	Fomentar la planificación estratégica en la Administración regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico de la situación de la planificación estratégica en la Administración Regional.• Definición los contenidos mínimos comunes de un plan estratégico regional.• Guía con el protocolo de elaboración, tramitación y aprobación de los planes estratégicos regionales.• Tutela de los Proyectos piloto de planificación estratégica que se desarrollen.• Validación de la herramienta informática de gestión.• Propuestas de extensión del modelo y difusión.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico efectuado.• Guía aprobada.• Número de proyectos piloto desarrollados.• Herramienta informática de gestión validada.
Calendario	<ul style="list-style-type: none">• Aprobación de la guía. Primer trimestre 2021.• Proyectos piloto: 2021.• Validación de la herramienta informática: tercer trimestre 2021.• Validación del modelo: diciembre 2021.• Propuestas de extensión del modelo y difusión. 2022.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida B.01 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



14.- EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS.	
Actuación	Definición, aprobación e implantación de un sistema de evaluación de políticas públicas.
Área de Inspección	Planificación y evaluación de políticas públicas
Objetivo	Fomentar la evaluación de políticas públicas en la Administración Regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Guía que defina las metodologías y el protocolo o procedimiento general e instrumentos de evaluación de las políticas públicas.• Tutela de los Proyectos piloto de evaluación de políticas públicas que se desarrollen.• Asesoramiento en el diseño de la herramienta informática de gestión.• Propuestas de extensión del modelo y difusión.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Guía aprobada.• Número de proyectos piloto desarrollados.• Herramienta informática de gestión validada.
Calendario	<ul style="list-style-type: none">• Aprobación de la guía. Primer trimestre 2021.• Proyectos piloto: 2021.• Validación de la herramienta informática de gestión: tercer trimestre 2021.• Validación del modelo: diciembre 2021.• Propuestas de extensión del modelo y difusión. 2022.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida B.02 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



15.- DIRECCIÓN POR OBJETIVOS.	
Actuación	Definición, aprobación e implantación de sistemas de dirección por objetivos.
Área de Inspección	Dirección por objetivos y medición de cargas de trabajo
Objetivo	Fomentar la implantación de la Dirección por objetivos y la gestión por procesos en la Administración Regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Guía metodológica de dirección por objetivos y gestión por procesos.• Tutela de los Proyectos piloto de dirección por objetivos y gestión por procesos que se desarrollen.• Asesoramiento en el diseño de la herramienta informática de gestión.• Propuestas de extensión del modelo y difusión.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Guía aprobada.• Número de proyectos piloto desarrollados.• Herramienta informática de gestión validada.
Calendario	<ul style="list-style-type: none">• Aprobación de la guía. Último trimestre 2020.• Proyectos piloto: Primer semestre 2021.• Validación de la herramienta informática de gestión: tercer trimestre 2021.• Validación del modelo: diciembre 2021.• Propuestas de extensión del modelo y difusión. 2022.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida B.05 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



16.- METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DE UNIDADES	
Actuación	Elaboración de una metodología y de las herramientas que permitan llevar a cabo una efectiva evaluación del rendimiento de unidades que identifique posibles ineficiencias.
Área de Inspección	Dirección por objetivos y medición de cargas de trabajo
Objetivo	Ayudar a detectar las causas que provocan ineficiencias en el funcionamiento de las unidades administrativas.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Guía metodológica de evaluación del rendimiento de unidades.• Colaboración en el desarrollo de la aplicación informática que permita gestionar estos procesos.• Tutela de los Proyectos piloto de evaluación del rendimiento que se desarrollen.• Propuestas de extensión del modelo y difusión.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Guía aprobada.• Herramienta diseñada y puesta en marcha.• Número de proyectos piloto desarrollados
Calendario	<ul style="list-style-type: none">• Aprobación de la guía. Primer semestre 2021.• Diseño de las funcionalidades de la herramienta: Primer semestre 2021.• Impulso de la puesta en marcha de la herramienta: Segundo semestre 2021• Proyectos piloto: Primer trimestre 2022.• Validación del modelo y propuestas de extensión del modelo y difusión. 2022-2023.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida B.12 de la Estrategia de Gobernanza Pública



17.- PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.	
Actuación	Desarrollo de un Plan de Calidad de los servicios que permita articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a la ciudadanía.
Área de Inspección	Calidad de los Servicios.
Objetivo	Mejorar la calidad de los servicios que presta la Administración regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico de la situación de la calidad en la Administración regional.• Determinar los modelos de gestión de calidad a aplicar en la Administración Regional.• Definir el Plan de calidad de los servicios para implantar de forma generalizada esos modelos de gestión de calidad en la Administración Regional.• Definición de las características del Sello de calidad, de acuerdo con el marco común de calidad establecido.• Elaboración, tramitación, aprobación y publicación de la norma de creación del sello de calidad a aplicar en la Administración Regional.• Evaluar las cartas de servicios existentes y mejorar sus contenidos, así como aprobar nuevas cartas de servicios.• Definir un modelo común de Acuerdo de nivel de Servicio.• Diseño de acciones formativas.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Plan de calidad elaborado, aprobado y ejecutado.• Sello de calidad de los servicios públicos creado.• Número y porcentaje de centros directivos que disponen de Carta de Servicios actualizada.• Número de modelos de gestión de calidad establecidos en la Administración Regional.• Número y porcentaje de unidades que disponen de Acuerdo de Nivel de Servicios.
Calendario	2020-2022
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida B.03 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



18.- OBSERVATORIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
Actuación	Puesta en funcionamiento del Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos previsto en la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
Área de Inspección	Calidad de los Servicios.
Objetivo	Construir un foro de intercambio y comunicación sobre calidad de los servicios entre representantes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, instituciones implicadas en la materia y la sociedad murciana en general.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de la normativa reguladora.• Asistencia en su puesta en funcionamiento.• Análisis de los parámetros de calidad en la prestación de servicios y asistencia en la redacción de planes de mejora.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Observatorio constituido.• Número de sesiones del Observatorio celebradas.• Número de recomendaciones efectuadas por el Observatorio.
Calendario	<ul style="list-style-type: none">• Actuaciones preparatorias 2020-primer semestre 2021• Constitución del órgano: segundo semestre 2021
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida B.04 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



19.- PROTECCIÓN DE DATOS	
Actuación	Revisión de los canales para el ejercicio de los derechos en materia de protección de datos.
Área de Inspección	Protección de datos.
Objetivo previsto	Mejora de los canales y procedimientos de consultas y para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en materia de protección de datos.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Puesta en producción de la aplicación informática relativa al Sistema de Información del Registro de Actividades de Tratamiento.• Aprobación de la aplicación como herramienta corporativa.• Difusión y formación de la aplicación corporativa.• Creación de un procedimiento administrativo interno de incorporación de actividades de tratamiento al Registro de actividades de tratamiento.• Creación de procedimiento administrativo de consulta por la ciudadanía dirigida al Delegado de Protección de Datos.• Creación de procedimiento administrativo de intervención del Delegado de Protección de Datos previa a la reclamación ante la Agencia Española de protección de datos.• Creación del procedimiento de comunicación de violaciones de seguridad.• Resolución de consultas y asesoramiento a responsables y encargados de tratamiento.• Asesoramiento a la ATRM para la realización de la evaluación de impacto en materia de protección de datos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Registro de actividades de tratamiento (RAT) en funcionamiento.• Número de actividades de tratamiento publicadas.• Número de consultas resueltas.• Número de procedimientos de este tipo publicados en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM.
Calendario	<ul style="list-style-type: none">• Puesta en marcha del RAT: 2020.• Procedimientos en materia de protección de datos dados de alta: primer semestre de 2021.
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida B.13 de la Estrategia de Gobernanza Pública por lo que se refiere a la mejora de la política de protección de datos en la Administración Regional y con la Medida B.14 en relación con la puesta en marcha del Registro de Actividades de Tratamiento.



20.- MARCO DE INTEGRIDAD INSTITUCIONAL	
Actuación	Desarrollar el Sistema de Integridad Institucional de la CARM.
Área de Inspección	Ética, integridad pública y prevención de la corrupción
Objetivo	Desarrollar una arquitectura ética que permita reforzar la integridad en la gestión pública mediante el fomento de los valores, principios y pautas éticas o de conducta de la Administración regional y el desarrollo de los instrumentos propios de un sistema de integridad institucional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de códigos éticos para colectivos y materias específicas.• Acciones de difusión y formación.• Desarrollo de aquellos elementos y herramientas que, relacionados con la articulación de un sistema o marco de integridad institucional, se establezcan al respecto normativamente o por el Consejo de Gobierno.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de códigos de conducta aprobados.• Instrumentos y herramientas puestos en marcha.• Número de acciones de difusión y formación realizadas.
Calendario	2020 - 2023
Observaciones	Esta actuación se corresponde con las Medidas D.01. Códigos éticos, D.02. Buzón ético, D.03. Comisión de Integridad Institucional y D.04. Registro de grupos de interés contempladas en la Estrategia de Gobernanza Pública .



21.- ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN	
Actuación	Impulso de una estrategia anticorrupción en la Región de Murcia, que incluya un mapa de riesgos de la corrupción y herramientas para prevenirlos.
Área de Inspección	Ética, integridad pública y prevención de la corrupción
Objetivo	Detectar las áreas más sensibles a las malas prácticas y los principales riesgos de corrupción de la Administración Regional, y fomentar la puesta en marcha de medidas para prevenir y detectar la corrupción.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de riesgos de la corrupción en las áreas más sensibles a las malas prácticas.• Reuniones con actores relevantes para detectar y prevenir malas prácticas.• Elaboración de un mapa regional de riesgos de corrupción.• Realización de proceso participativo de elaboración de la Estrategia.• Aprobación de la Estrategia anticorrupción de la Región de Murcia.• Impulso de las medidas propuestas por la Estrategia anticorrupción en la Región de Murcia.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Mapa de riesgos elaborado y aprobado.• Estrategia elaborada y aprobada.• Instrumentos y herramientas puestos en marcha.
Calendario	2021 - 2022
Observaciones	Esta actuación se corresponde con las Medidas D.07, en lo que hace referencia al Mapa de Riesgos, y D.08, en relación con la Estrategia anticorrupción contempladas en la Estrategia de Gobernanza Pública .



22.- LABORATORIO DE INNOVACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO.	
Actuación	Creación del Laboratorio de innovación para la gestión del cambio y de herramientas y metodologías que faciliten la innovación en la Administración Pública Regional.
Área de Inspección	Innovación y cambio cultural
Objetivo	Promover espacios de innovación en la Administración Pública Regional para la mejora de los servicios públicos.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Impulso de un Laboratorio de innovación como espacio facilitador y promotor del cambio en la Administración Regional con el fin de probar y validar las acciones previstas en la Estrategia de Gobernanza Pública.• Creación en la intranet de la CARM de un espacio destinado a la innovación para la mejora de los servicios públicos.• Creación de un espacio web abierto a la participación de todos los actores (empleados públicos, academia, ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil).• Diseño de herramientas y metodologías que faciliten la innovación en las unidades administrativas.• Acciones generales de sensibilización y formación en materia de innovación para la mejora de los servicios públicos.• Formación especializada en metodologías para el desarrollo de la innovación con el fin de disponer de personal formado que ejerza liderazgo horizontal hacia otras unidades administrativas en la ejecución de proyectos innovadores.• Creación una red regional de innovación para la creación de valor público.• Participación en redes inter-administrativas de innovación pública.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de encuentros o talleres realizados.• Número de propuestas y acciones probadas o validadas.• Espacio web de innovación.• Herramientas y metodologías de innovación diseñadas y aplicadas.• Número de acciones de formación y sensibilización en esta materia.• Número de personas formadas en esa materia.• Red regional de innovación creada.• Redes interadministrativas en las que se participa.
Calendario	2021-2022
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida E.08 de la Estrategia de Gobernanza Pública .



23.- BUENAS PRÁCTICAS.	
Actuación	Desarrollo de un Banco de Buenas Prácticas en la Administración Regional y reconocimiento de aquellas puestas en práctica en materia de buen gobierno y modernización administrativa.
Área de Inspección	Innovación y cambio cultural
Objetivo	Difundir las Buenas Prácticas en la Administración Regional.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico de situación.• Impulso de la creación de grupo de trabajo.• Inventario de buenas prácticas en la Administración Regional.• Asesoramiento en la redacción de un nuevo Manual de Buenas Prácticas en la Administración Regional.• Tramitación de la convocatoria anual de premios a las buenas prácticas instauradas por órganos de cualquier Administración radicados en el ámbito de la Región de Murcia.• Acciones de difusión.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Grupo de trabajo constituido.• Manual de Buenas Prácticas en la Administración Regional aprobado.• Convocatorias de premios convocadas.
Calendario	2021-2022
Observaciones	Esta actuación se corresponden con las Medidas B.09, Banco de Buenas Prácticas y B.10, Reconocimiento de Buenas Prácticas contempladas en la Estrategia de Gobernanza Pública .



24.- PORTAL DE GOBERNANZA PÚBLICA	
Actuación	Desarrollo de una página web en materia de gobernanza pública que aglutine y actualice la información dispersa en diferentes webs o portales de la Administración regional (modernización, calidad, buen gobierno, protección de datos, etc.)
Área de Inspección	Innovación y cambio cultural
Objetivo	Facilitar el acceso de la ciudadanía a la información en materia de protección de datos, innovación, modernización, calidad, evaluación, ética e integridad pública en una misma página web.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Unificar la información dispersa Sistematizar y simplificar la información.• Diseño de una página web.• Puesta en funcionamiento y difusión.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Página web en producción.• Encuestas de satisfacción.• Número de recursos nuevos disponibles.
Calendario	2020-2023
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida E.05 Portal de gobernanza pública de la Estrategia de Gobernanza Pública .



25.- CAMBIO CULTURAL	
Actuación	Difusión y formación en materia de calidad, planificación, evaluación de políticas públicas y protección de datos, y fomento de las acciones formativas en materia de administración electrónica que sean necesarias para el mejor conocimiento e implementación de los nuevos servicios electrónicos.
Área de Inspección	Innovación y cambio cultural.
Objetivo	Extender la cultura de la calidad, planificación y evaluación de políticas públicas y la protección de datos y potenciar el conocimiento de la administración electrónica mejorando las habilidades digitales.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Acciones generales de sensibilización y formación en materia de administración electrónica, protección de datos, planificación estratégica, evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios.• Diseño de itinerarios formativos específicos para los centros directivos y unidades administrativas que vayan a realizar experiencias de planificación estratégica, de evaluación de políticas públicas o de implantación de un sistema de gestión de calidad.• Colaboración en el desarrollo de formación especializada en materia de administración electrónica, protección de datos, planificación estratégica, evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios, para disponer de personal formado que pueda asesorar a otras unidades administrativas en la ejecución de proyectos en esas materias.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de cursos realizados.• Número de jornadas realizadas.• Número de asistentes a los cursos y las jornadas.• Número de notas informativas enviadas.• Número de centros directivos/unidades administrativas formadas y número de personas en cada uno.• Número de acciones formativas y número de personas formadas en cada una en las tres materias.
Calendario	2020-2023
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida E.06 Fomento del conocimiento en administración electrónica y habilidades digitales, y E.07 Cultura de calidad, planificación, evaluación de políticas públicas, administración electrónica y protección de datos de la Estrategia de Gobernanza Pública .



26.- PARTICIPACIÓN EN REDES INTERADMINISTRATIVAS.	
Actuación	Participación en redes interadministrativas y colaboración en materia de administración electrónica, calidad, planificación estratégica y evaluación de políticas públicas.
Área de Inspección	Gestión de alianzas y participación en órganos colegiados
Objetivo	Mejorar las alianzas con otras Administraciones en materia de administración electrónica, protección de datos, calidad, planificación estratégica y evaluación de políticas públicas.
Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Participación en redes interadministrativas.• Promover la suscripción de convenios de colaboración.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de reuniones de participación.• Número de convenios suscritos.
Calendario	2021-2022
Observaciones	Esta actuación se corresponde con la Medida E.12 de la Estrategia de Gobernanza Pública .